



Bijlage 1B – Programma van Eisen

Perceel 2: Antiek en kunst

Behorende bij: Beschrijvend document Europese aanbesteding Taxaties juwelen, edelmetalen, antiek en kunst met kenmerk: IUC24-731

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen en Wensen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene Eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Business Etiquette</i>	4
2.3. <i>Integriteit.....</i>	4
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	5
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	5
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	6
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	6
4.2. <i>Elektronisch factureren (E-factureren)</i>	8
4.2.1. <i>E-factureren</i>	8
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	9
5.1. <i>Kwalitatieve eisen aan de Opdracht</i>	9
5.1.1. <i>Algemeen</i>	9
5.1.2. <i>Taxaties</i>	9
5.1.3. <i>Rapporten</i>	9
5.1.4. <i>Eisen met betrekking tot personeel</i>	11
5.1.5. <i>Schade dienstverlening.....</i>	12
5.2. <i>Contractmanagement</i>	13
5.2.1. <i>Rapportages, communicatie en controle</i>	13
5.2.2. <i>Beveiligingseisen</i>	14

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van het Beschrijvend document Europese aanbesteding Taxaties juwelen, edelmetalen, antiek en kunst met kenmerk, IUC24-731 en betreft voor perceel 2 Antiek en kunst. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen en Wensen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan Eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een Eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen Eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie.

Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1 **Gunningseisen**

Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

UE 1. **Uitvoeringseisen**

Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.

Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene Eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene Eisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbestede Opdracht.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw
--------	---

2.2. Business Etiquette

UE 1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 3.
-------	--

2.3. Integriteit

UE 2.	Opdrachtnemer handelt conform de huisregels opdrachtgever als zijn opgenomen in bijlage 5.
-------	--

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2B van het Beschrijvend document Europese aanbesteding opgenomen Raamovereenkomst kan - alvorens deze door inschrijver wordt ondertekend - door de aanbestedende dienst worden aangepast voor zover dit in de Nota van inlichtingen is aangegeven.

UE 3.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
-------	---

3.1. Algemene voorwaarden

UE 4.	De ARVODI-2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.
-------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

De Eisen met betrekking tot het Gunningscriterium prijs zijn:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw). Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de diensten toch geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van opdrachtgever.
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de opgegeven prijs (all-in tarieven). Het all-in tarief betreft in ieder geval de taxatie en oplevering van het taxatieresultaat/ -rapport. In de tarieven verwerkt u alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead, materiaal, reiskosten, verzekeringen, overige kosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, belastingen, heffingen en toeslagen die nodig zijn om deze (reguliere) dienstverlening conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen uit te voeren opgenomen.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 5.	Vul bijlage 9B (Prijzformulier) perceel 2, volledig in en voeg deze bij de inschrijving conform het bepaalde in hoofdstuk 4 Beoordeling en gunning van het Beschrijvend document. Het is niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Zie ook het bepaalde in hoofdstuk 5 Wijze van inschrijven en Vormvereisten (Beschrijvend document) inzake Vormvereisten.
Eis 6.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 7.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota('s) van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 8.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 9.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.

Eis 11. Daarnaast is het niet toegestaan 'met prijzen te schuiven', zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.

UE 5. Reeds nu bekende overheidsheffingen en -maatregelen dienen in de prijsstelling te zijn verwerkt door opdrachtnemer.

UE 6. Indien opdrachtnemer, in aansluiting op UE 5 kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn die kosten voor rekening van de opdrachtnemer.

UE 7. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

UE 8. De geoffreerde prijzen zijn vast van tot en met 31 maart 2027.

Na deze datum heeft opdrachtnemer het recht de tarieven jaarlijks per 1 april, en voor het eerst met ingang van 2027 aan te passen met de jaarmutatie DPI van de tabel 'Dienstenprijzen; index 2015=100', of diens opvolger

Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het eerst kwartaal in het jaar van indexering.

De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1713775207525>

Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één (1) decimaal achter de komma.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 31 januari van enig jaar schriftelijk ter goedkeuring te worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever.

De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.

Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 31 januari van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

4.2. Elektronisch factureren (E-factureren)

4.2.1. E-factureren

UE 9. Facturering vindt plaats op de in het Beschrijvend document beschreven manier.

UE 10. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

UE 11. Facturering vindt plaats na uitvoering van de dienstverlening en maximaal één (1) keer per maand.

UE 12. De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

UE 13. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 14. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.

UE 15. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht

5.1.1. Algemeen

Eis 12. Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gecontracteerde dienstverlening te leveren.

UE 16. Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst conform de wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van deze dienstverlening. Voor zover een activiteit niet (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.

UE 17. Na de gunning zal opdrachtnemer met opdrachtgever nadere operationele afspraken vastleggen. Hieronder vallen in elk geval contactpersonen, locatiegegevens en toegangsprocedures. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.

5.1.2. Taxaties

UE 18. De getaxeerde voorwerpen dienen na taxatie nog zijn voorzien van de informatie zoals aangeleverd bij het aanbieden van de voorwerpen, namelijk:

- DRZ (SAP)registratienummer
- een Beslagportaal codering

UE 19. De taxaties zijn gebaseerd op handelswaarde (de waarde die door de vrije handel aan het voorwerp wordt toegekend/marktprijs in het vrije handelsverkeer).

UE 20. Opdrachtnemer voert de taxaties uit op locatie van opdrachtgever. Deze locaties zijn gevestigd te Bleiswijk of Hoogeveen.

5.1.3. Rapporten

UE 21. Door de opdrachtgever wordt een toegang verleend tot de informatiesystemen van de opdrachtgever om de taxatiewaardes, taxatieresultaten en taxatierapporten in het systeem van opdrachtgever te zetten. De taxatieresultaten/ rapporten dienen binnen tien (10) Werkdagen na uitvoering van de taxatie te worden verwerkt door de taxateur. Taxatieresultaat als CSV-bestand en taxatierapport in PDF-bestand bevatten de in UE22 en UE24 genoemde onderwerpen.

- UE 22. De taxatieresultaten dienen te bestaan uit de volgende onderdelen:
1. Dossiernummer
 2. Goeddetailnummer (het door opdrachtgever aangeboden kenmerknummer per getaxeerd voorwerp)
 3. Taxatie- en rapportagedatum
 4. Taxatielocatie
 5. Totaal aantal getaxeerde stuks
 6. Naam van de taxateur
 7. Taxatiewaarde (handelswaarde)
 8. Totaal aantal getaxeerde stuks
 9. Omschrijving van het getaxeerde voorwerp

UE 23. Opdrachtnemer garandeert dat voor ieder door opdrachtnemer getaxeerd voorwerp met een taxatiewaarde vanaf € 5.000,- tevens een volledig taxatierapport (zie ook UE 24) wordt opgesteld. Tevens kan Opdrachtgever bij een incidentele situatie ook vragen om een volledig taxatierapport.

- UE 24. Het taxatierapport dient te bestaan aan minimaal de volgende onderdelen, maar deze lijst is niet limitatief:
1. Dossiernummer
 2. Goeddetailnummer (het door DRZ aangeboden kenmerknummer per getaxeerd voorwerp)
 3. Nummer taxatierapport
 4. Taxatie- en rapportagedatum
 5. Taxatiewaarde (handelswaarde) en daarbij een specificatie van de opbouw indien er sprake is van een "omhulsel" bijvoorbeeld: schilderij en lijst
 6. Totaal aantal getaxeerde stuks
 7. Taxatielocatie
 8. Naam van de taxateur
 9. Handtekening van de taxateur
 10. Gedailleerde omschrijving van het getaxeerde voorwerp (denk hierbij aan merktekens, jaarcodes, initialen maker)
 11. Referentievoorwerpen
 12. Foto('s) van het getaxeerde voorwerp

UE 25. Minimaal 95,0% van de rapporten en taxatieresultaten dienen binnen tien (10) Werkdagen na uitvoering taxatie verwerkt te zijn in het systeem van de opdrachtgever. Taxatieresultaten in CVS-bestand en Taxatierapporten in PDF-bestand.

De opdrachtnemer dient actief contact op te nemen met het klantencontactcentrum van de opdrachtgever, wanneer opdrachtnemer signaleert de tien (10) Werkdagen niet te halen. Aan het einde van het jaar zal het percentage geevalueerd worden en bij tekortkoming krijgt de opdrachtnemer de mogelijkheid om te herstellen.

Indien de tekortkomingen aanhouden volgt ingebreke stelling met als ultimo maatregel het eenzijdig recht van de Opdracht om tot ontbinding van de Raamovereenkomst over te gaan.

5.1.4. Eisen met betrekking tot personeel

UE 26. Het personeel van opdrachtnemer dient de Nederlandse taal goed te beheersen, zowel schriftelijk als mondeling.

UE 27. Opdrachtnemer toont de vakbekwaamheid van de taxateurs die zullen worden ingezet op deze Opdracht aan door middel van een lijst met namen van de taxateurs waarbij blijkt dat zij zijn aangesloten bij de Federatie van Taxateurs Makelaar en Veilinghouders in roerende zaken (TMV) en/ of NIVRE of vergelijkbaar. Deze lijst dient te worden aangeleverd door de winnende inschrijver als bewijsstuk voor de verificatiefase.

UE 28. De opdrachtgever heeft het recht om, zonder opgave van reden, medewerkers van de opdrachtnemer te laten vervangen door ander personeel van de opdrachtnemer.

UE 29. Op ieder verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer een actuele personeelslijst van in te zetten personeel verstrekken. Indien blijkt dat door gewijzigde wet- en regelgeving hieraan niet meer kan worden voldaan, dan dient opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan op de hoogte te brengen.

UE 30. Opdrachtnemer heeft als werkgever de personeelsgegevens en documentatie van zijn werknemers die hij inzet bij opdrachtgever volgens de wettelijke eisen op orde en kan deze indien gevraagd ter inzage overleggen. Indien blijkt dat door gewijzigde wet- en regelgeving hieraan niet meer kan worden voldaan, dan dient opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan op de hoogte te brengen.

UE 31. De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers bij deze Opdracht zijn verplicht over een recente (niet ouder dan twee (2) jaar) en geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) NP (origineel) te beschikken gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst. Deze uitvoeringseis geldt ook voor eventueel in te zetten medewerkers van de onderaannemers. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert in dat geval dat personeel op geen enkele wijze ingezet kan worden voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.

UE 32. De VOG bevat de screeningsprofielen:

- a. Informatie: de onderdelen 11, 12 en 13
- b. Goederen: de onderdelen 36, 37 en 38
- c. Proces: de onderdelen 61 en 62
- d. Diensten: 41 en 43

Voor uitleg over de functieaspecten zie: www.justis.nl.

UE 33. Een VOG is maximaal twee (2) jaren geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerker van de opdrachtnemer. De kosten van een VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetwijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuwe VOG aangevraagd dient te worden. De opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de afgegeven VOG's. De opdrachtnemer verleent opdrachtgever binnen 24 uur, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze verklaringen. Op verzoek van opdrachtgever maakt opdrachtnemer inzichtelijk dat het in te zetten personeel beschikt over een geldige VOG.

UE 34. Opdrachtgever draagt zorg voor dat al het personeel dat uitvoering geeft aan de door opdrachtgever aan opdrachtnemer gegeven Opdrachten, inclusief de daarbij betrokken administratieve taken, zich contractueel te verbinden aan geheimhouding en kennis te hebben genomen van het integriteitsbeleid opdrachtnemer.

Wanneer er medewerkers van opdrachtnemer worden toegevoegd aan de uitvoering van de Opdracht van opdrachtgever, dan geldt dat deze perso(o)n(en) zich contractueel verbinden aan geheimhouding en kennis te hebben genomen van het integriteitsbeleid van opdrachtnemer.

UE 35. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat zijn medewerkers:

- te allen tijde een geldig formeel legitimatiebewijs bij zich dragen en deze legitimatie desgevraagd tonen.
- naast het formele legitimatiebewijs een legitimatie - met foto - bij zich dragen waaruit blijkt dat de medewerker in dienst is bij de opdrachtnemer en deze legitimatie desgevraagd tonen.
- de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels en beveiligingsprocedures naleven.

UE 36. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van de medewerkers van opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

5.1.5. Schade dienstverlening

UE 37. Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer kunst en/of antiek voorwerpen worden beschadigd dan wel verloren gaan en opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet is met name artikel 21 ARVODI-2018 van toepassing. In een dergelijk geval komt het financiële risico van herstel - rekening houdend met de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 21 ARVODI-2018 - volledig ten laste van opdrachtnemer.

UE 38. Indien er tijdens de uitvoering van de dienstverlening sprake is van beschadiging dan wel verloren gaan van kunst en/of antiek voorwerpen wordt dit direct mondeling gemeld aan de teamleider op locatie en schriftelijk per e-mail aan opdrachtgever gemeld.

UE 39. Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer kunst en/of antiek zijn beschadigd dan wel verloren zijn gegaan, dan wijst opdrachtgever een onafhankelijke derde aan die het schadebedrag vaststelt van de beschadiging of het verlies van het kunst en/of antiek voorwerp.

UE 40. Opdrachtnemer verzekert zich afdoende tegen eventuele aansprakelijkheid voor zowel schade die ontstaat aan de te taxeren goederen als andere schade bij de uitvoering van werkzaamheden door opdrachtnemer.

5.2. Contractmanagement

UE 41. Opdrachtnemer benoemt een accountmanager die voor opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van opdrachtnemer. Deze contactpersoon (of vervanger) is in ieder geval gedurende de kantoor tijden van opdrachtgever bereikbaar (08.00 uur - 16.30 uur).

UE 42. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager is er een achtervanger beschikbaar. opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste accountmanager. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de vaste contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de opdrachtgever over werkwijze, werkprocessen en procedures. Voor de opdrachtgever dient opdrachtnemer bij een dergelijke wisseling een periode van twee (2) weken voorafgaand aan de daadwerkelijke wisseling de te vervangen persoon beschikbaar te houden voor uitwisseling van de informatie en overdracht van de werkzaamheden. Van belang is dat de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen van opdrachtnemer naar de opdrachtgever zijn geborgd.

UE 43. De in de evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, vastgelegd door opdrachtnemer, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst(en) of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden. De opdrachtgever en opdrachtnemer geven akkoord op de gespreksverslagen.

5.2.1. Rapportages, communicatie en controle

UE 44. De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt regelmatig plaats. Tactisch overleg vindt twee (2) maal per jaar plaats, het aantal operationele overleggen is afhankelijk van de bedrijfsvoering.

UE 45. Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst, vindt plaats in het Nederlands.

UE 46. Op aanvraag vindt er operationeel overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van opdrachtgever en een vertegenwoordiger van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende zaken besproken:

- Lopende zaken
- Eventuele knelpunten inzake de activiteiten
- Diverse operationele en personele aangelegenheden

UE 47. Voor alle overleggen zorgt opdrachtnemer voor verslaglegging. De gemaakte uren en kosten van verslaglegging zullen door opdrachtnemer niet apart in rekening gebracht worden.

UE 48. Halfjaarlijks vindt tactisch overleg plaats tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever, waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden:

- Kwaliteit van de dienstverlening (audits)
- Eventuele knelpunten inzake de activiteiten
- Diverse operationele en personele aangelegenheden
- Kwaliteit personeel (zie ook paragraaf 5.1.4. Eisen m.b.t. personeel)
- Samenwerking, personeelsbeleid en financiën
- Facturatie
- Financiële rapportages en toelichtingen
- Communicatie, klachtenregistratie en -behandeling

UE 49. Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos aan de contractmanager van opdrachtgever een digitale managementrapportage. De inhoud van deze rapportage zal in samenspraak worden vastgesteld. Op dit moment wordt gedacht aan:

- Aantal verwerkte taxaties, zowel per maand als cumulatief.
- Percentage van tijdig (zie UE 21) verwerkte taxaties.
- Klachten: aantal, soort en status klachten (indien van toepassing).
- Evaluatieresultaten opdrachtnemer (indien beschikbaar).

De managementrapportage wordt aangeleverd in een zodanige bestandsvorm (bijvoorbeeld Excel), dat de informatie geschikt is voor verdere verwerking.

UE 50. De prestatie indicatoren, zoals benoemd in paragraaf 5.1.3 (UE25) worden meegenomen in de overleggen, rapporten en evaluaties.

UE 51. De accountmanager van opdrachtgever en/of het vervangende aanspreekpunt is volledig op de hoogte van de inhoud van de Raamovereenkomst en deze persoon is bevoegd om bindende afspraken te maken.

UE 52. De accountmanager (of tijdelijke vervanger) is voor opdrachtgever en haar werknemers op alle Werkdagen van 08.00 uur – 16.30 uur telefonisch en/of per e-mail bereikbaar.

5.2.2. Beveiligingseisen

UE 53. Integrale beveiliging is voor opdrachtgever een essentieel aspect. Onder integrale beveiliging wordt verstaan:

- Het selecteren, implementeren en periodiek evalueren van een samenhangend stelsel van beveiligingsmaatregelen van de organisatie, medewerkers, materieel, informatiesystemen, gebouwen en overige objecten op basis van risicomanagement.

Van opdrachtnemer wordt verwacht zich te conformeren aan de huisregels van opdrachtgever (zie bijlage 5).

Dit houdt onder andere in dat personeel van opdrachtnemer slechts wordt toegelaten op locatie van opdrachtgever na aanmelding. Aanmelding dient minimaal 24 uur van tevoren plaats te vinden door opdrachtnemer. Opdrachtnemer is na overdracht van de goederen tijdelijk verantwoordelijk voor die goederen totdat de goederen weer aan opdrachtgever zijn overgedragen. Dit betekent concreet dat opdrachtnemer de goederen slechts achterlaat na afstemming met het personeel van opdrachtgever en de beveiligingsmaatregelen in acht neemt welke ter plaatse zullen worden toegelicht.